Lentilles de contact et solutions pour lentilles de contact : un mode d'emploi



© Professional Services
CIBA VISION® Benelux - 2009

PR03102007



Introduction

Une partie importante de la population ayant besoin d’une correction optique porte des lentilles de contact.
Mais la majorité n’a pas encore envisagé de porter des lentilles de contact.
Un manque d’informations, une approche peu active du porteur de lunettes semblent être à l’origine du nombre plutôt stagnant de porteurs de lentilles.
Cette brochure d’informations est destinée à vous transmettre quelques informations de base, de sorte que vous puissiez aussi donner à chaque client porteur de lunettes quelques conseils utiles au sujet des lentilles de contact.





Qui sont les porteurs de lentilles de contact potentiels ?

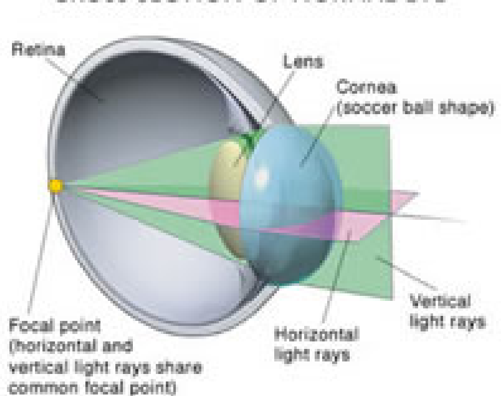
Le groupe le plus évident est bien entendu celui des porteurs de lunettes.
L'enquête révèle qu'environ 1/3 des porteurs de lunettes s'intéressent au port de lentilles de contact. Il s'agit même de la moitié chez les jeunes.

Le groupe des 20 à 35 ans est le mieux représenté, mais rien n'interdit de s'adresser à une tranche d'âges plus jeune. Prétendre que l'on doit avoir 16 ans pour pouvoir porter des lentilles de contact relève de la pure fantaisie. Les enfants à partir de 10 à 12 ans sont généralement parfaitement capables de passer aux lentilles de contact.
Nous constatons aussi une forte baisse du nombre de porteurs de lentilles de contact dans le groupe des 40+.
La faiblesse de l'offre en matière de lentilles de contact en général et de lentilles de contact multifocales en particulier n'y est pas étrangère.
Les consommateurs n'ayant pas besoin de correction optique représentent un groupe-cible important du port de lentilles de contact cosmétiques.
L'enquête a démontré que lorsque les employés en boutique proposaient des lentilles de contact (cosmétiques), la hausse du chiffre d'affaires pouvait atteindre plus de 80 %.
En parler est donc vraiment efficace !



Les différents types de correction

Une image nette sera créée lorsque les rayons entrants (parallèlement) se réfractent et se rejoignent en un 1 foyer sur la rétine. Cette réfraction se fait principalement à travers la partie transparente de l'œil (la cornée ou cornea) et partiellement aussi par le cristallin de l'œil.
Lorsque le foyer formé tombe sur la rétine, l'œil n'a besoin de correction optique et l'on parle d'une « emmétrope ».

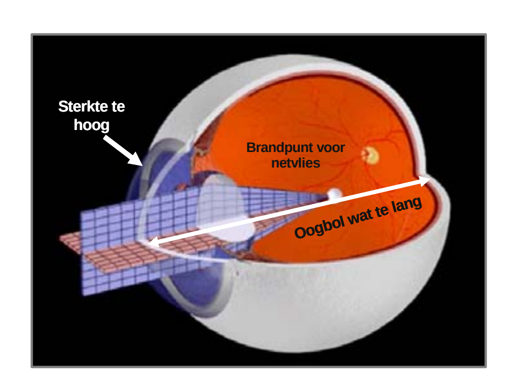


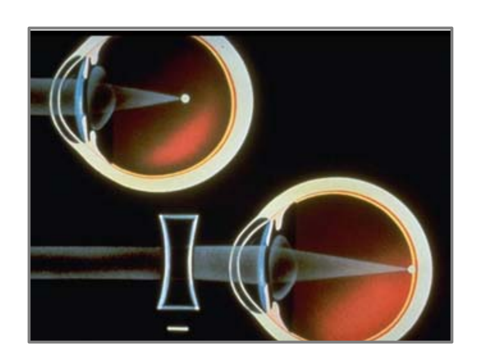
Si le foyer des rayons entrants ne tombe pas sur la rétine, une correction optique est nécessaire, en fonction de la distance séparant le foyer formé de la rétine.

Les anomalies optiques de l'œil les plus fréquentes peuvent être réparties en 3 types :

1/ Myopie

Lorsque le globe oculaire est un rien trop long ou que le système de réfraction de l'œil est trop puissant, le foyer ne tombe pas sur la rétine, mais avant cette dernière.
Cette anomalie optique peut se corriger par le port de verres sphériques ou de lentilles de contact à correction négative c.-à-d. « concaves ».





Correction de la myopie par lentilles négatives.



CONSEILS ET SUGESTIONS POUR LA PRATIQUE

Entretiens téléphoniques

- respecter la « règle des 4 sonneries ».
- utiliser des questions ouvertes : qui, quoi, pourquoi, lequel, où, quand, comment ?
- essayer toujours d'obtenir l'une ou l'autre forme d'engagement.
- aux questions telles que « combien coûtent les lentilles de contact chez vous ? », « combien coûte un test oculaire chez vous ? », ne jamais répondre directement => d'abord poser des questions pour avoir une idée de ce que le client sait et souhaite précisément, ensuite expliquer les avantages d'un produit ou la valeur du service et seulement alors citer le prix.
- si le client n'a aucune idée : donner des informations sur les lentilles les plus utilisées dans votre pratique.

Fixer un rendez-vous

- vérifier s'il est déjà venu précédemment au magasin, donner éventuellement des indications quant à l'itinéraire
- noter le but de la visite (contrôle, lentilles de contact pour la première fois, essayer d'autres types, « problème »..).
- offrir 2 possibilités de choix pour le jour de rendez-vous et l'heure.
- confirmer le rendez-vous et indiquer au client ce qu'il doit éventuellement prendre avec lui (les lentilles de contact actuelles, solution + porte-lentilles, prescription récente de lunettes...).

Suggestions supplémentaires

- envisager d'élaborer un questionnaire standard pour la pratique.
- réaliser un aperçu des processus habituels dans le cadre de la pratique d'adaptation, pour que le client puisse savoir à quoi s'attendre lors d'un examen de la vue, d'une première adaptation, d'un contrôle de suivi…
- répéter durant le contrôle de suivi comment l'entretien des lentilles de contact doit s'effectuer correctement.
- élaborer une petite liste de questions à poser de façon standard lors du premier entretien de prise de contact : parler également des hobbies, de l'environnement professionnel, des voyages etc.
- élaborer aussi une liste de questions à poser lors des contrôles de suivi : demander le nombre d'heures par jour permettant le port confortable des lentilles de contact et/ou si cela suffit au client. C'est la seule manière de vous assurer que le porteur sera parfaitement heureux du type de lentilles proposé ou de savoir s'il y a des améliorations possibles à apporter.

Objections possibles

- prix : expliquer d'abord la valeur d'un produit, ensuite seulement le prix. Proposer à chaque fois des options (« bon/mieux/meilleur ») et comparer avec des choses qui sont mieux acceptées d'un point de vue prix (« une tasse de café par jour »)



- ” je ne peux pas porter de lentilles de contact ” : ce n’est bien entendu jamais exclu, mais cela repose souvent sur des informations incomplètes ou incorrectes. Si le client est malgré tout intéressé, essayer de retracer la raison précise de l’incompatibilité et la transmettre au spécialiste en lentilles de contact. Un nouveau type de lentilles pourra peut-être être utilisé.

Commande des lentilles de contact

- pour commander des lentilles de contact, les données suivantes sont nécessaires :
    - nom du magasin ou numéro de client
    - type de lentilles de contact (nom de la marque)
    - courbure
    - puissance (pour lentilles de contact sphériques = + ou –, suivi du chiffre, pour lentilles de contact toriques = + ou – puissance sphérique et puissance cylindrique =
      - suivi par un chiffre et une direction d’axe)
    - diamètre
    - quantité
    - référence éventuelle

  Rem.: certains types de lentilles de contact ne sont disponibles que dans 1 courbure et dans 1 diamètre (par ex. les DAILIES). Dans ce cas, il suffit de communiquer uniquement la puissance

- CIBA VISION permet de commander 24 h sur 24 h via la boutique en ligne : « easy on line »

Commande de matériel promotionnel

CIBA VISION met à votre disposition du matériel de promotion (brochures, flyers, mailings..). Ce matériel peut être téléchargé via le site Internet (www.cibavision.be).
Cliquer sur « marketing web »
Si vous-même avez des idées d’action ou de campagne promotionnelle, n’hésitez pas à prendre contact avec le département marketing.

Pour conclure :

La transmission d’informations correctes est très appréciée du consommateur.
Nous espérons que cette brochure vous y aidera et que vous pourrez ainsi proposer des lentilles de contact en toute confiance.

Vous constaterez très vite que « en parler » est vraiment efficace !

